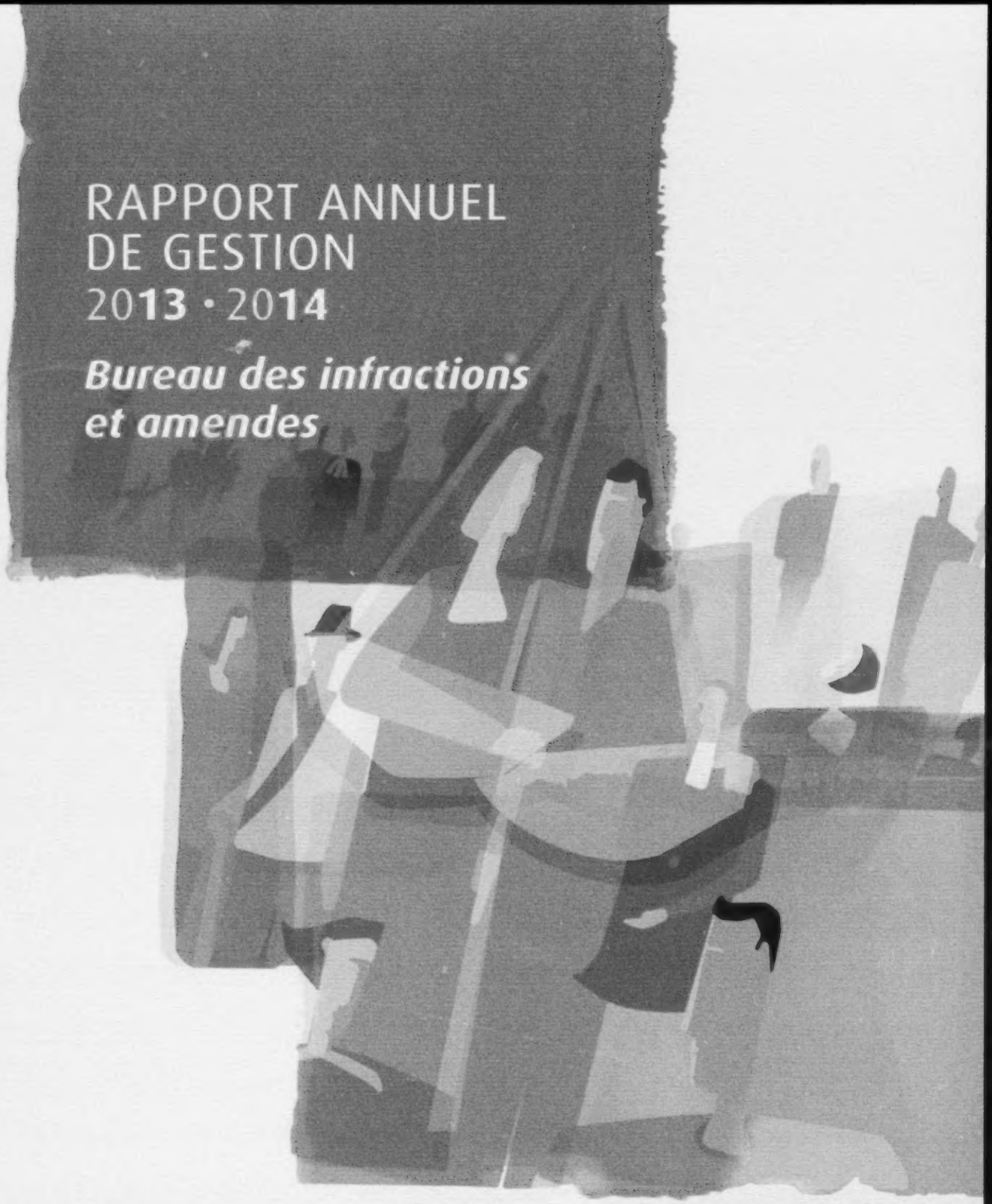
RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2013 · 2014

Bureau des infractions et amendes



Québec

Ce document a été rédigé par le Bureau des infractions et amendes du ministre de la Justice du Québec

Il a été préparé en conformité avec l'article 24 de la Loi sur l'administration publique.

Le lecteur peut également le consulter sur le site Web du Ministère à l'adresse suivante : **www.justice.gouv.qc.ca**.

ISBN 978-2-550-71540-5 (imprimé)
ISBN 978-2-550-71541-2 (PDF)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2014

© Gouvernement du Québec

Note : La forme masculine est utilisée uniquement dans le but d'alléger le texte et désigne aussi bien les femmes que les hommes.

100 %
BIOGAZ
FSC

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2013 • 2014

Bureau des infractions et amendes

LE MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

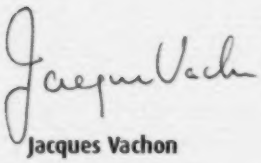
C'est avec plaisir que je présente le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* du Bureau des infractions et amendes (BIA).

Ce rapport rend compte des réalisations du BIA à l'égard de son *Plan d'action annuel 2013-2014*. De plus il fait état des efforts constants déployés pour atteindre les objectifs et les cibles de résultats de son plan associés aux orientations du Ministère.

En 2013-2014, comme c'est le cas depuis quelques années, le volume des activités du BIA a augmenté en raison du nombre croissant de constats, de rapports d'infraction, d'appels téléphoniques et de correspondances liés à la divulgation de la preuve qu'il a traités. Les revenus et recettes perçues sont aussi en hausse. Le BIA a atteint et même dépassé, dans certains cas, les cibles prévues.

En 2013-2014, le BIA a participé à la réalisation d'un projet LEAN, à la mise en place d'un greffe virtuel, aux travaux relatifs au nouveau Code de procédure civile et à l'ébauche d'un plan d'action pour le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec.

Toutes ces réalisations ont été rendues possibles avec le soutien des employés du BIA. Ceux-ci ont adhéré aux orientations de l'organisation et se sont mobilisés pour relever les nombreux défis que nous devions surmonter. Sans eux, il aurait été impossible d'atteindre avec autant de succès les résultats apparaissant dans ce rapport. Je les remercie pour leur dévouement et pour leur grande contribution dans la réalisation de notre mission.



Jacques Vachon
Directeur général

Québec, 12 septembre 2014

TABLE DES MATIÈRES

La déclaration de la direction. 7

Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne 9

Les faits saillants 11

L'organisation 13

La mission 13

La clientèle. 13

Les services 14

Les ressources disponibles et leur utilisation 15

L'effectif 15

Le budget 15

Les revenus et les recettes 16

Le volume des activités 16

Les résultats atteints au regard du *Plan d'action 2013-2014* du BIA 19

ORIENTATION 1
Promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen 19

ORIENTATION 2
Optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer une offre de services adéquate, adaptée et de qualité au bénéfice du citoyen 21

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec. 25

ANNEXE
Indicateurs de la *Convention de performance et d'imputabilité* (CPI) exclus de la reddition de comptes 2013-2014 27

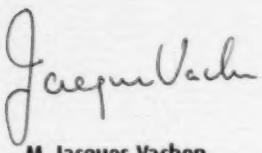
LA DÉCLARATION DE LA DIRECTION

L'information et les résultats contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Celle-ci porte sur l'exactitude, l'intégralité ainsi que la présentation adéquate des résultats et de l'information.

Le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* fait état des résultats obtenus au regard du *Plan d'action 2013-2014* du BIA et des engagements de la *Convention de performance et d'imputabilité*. En ce qui concerne les résultats obtenus en ce qui a trait aux engagements pris dans la *Déclaration de services aux citoyens*, ils sont présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice, à la partie correspondante.

Afin de m'assurer de l'atteinte des objectifs et de la fiabilité de l'information et des résultats, j'ai maintenu, en collaboration avec les gestionnaires, des systèmes de contrôle interne et des systèmes d'information, et ce, tout au cours de l'exercice.

À mon avis, l'information et les résultats présentés dans ce document sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2014.



M. Jacques Vachon
Directeur général

Québec, le 12 septembre 2014

Les membres du comité de la direction du BIA au 31 mars 2014 :

M^me^ Marie-Andrée Allard
Directrice de la gestion des infractions

M. Michel Breault, CPA, CA
Directeur de la perception des amendes

M^me^ Éliane Naud
Directrice du soutien aux opérations

LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Madame Nathalie G. Drouin
Sous-ministre et sous-procureure générale
Ministère de la Justice

Madame la Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et de l'information présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* du Bureau des Infractions et amendes pour l'exercice terminé le 31 mars 2014. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction du Bureau.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence des résultats et de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen s'est appuyé sur les normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur les résultats et l'information examinés.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Francine Asselin

Francine Asselin, CPA, CA
Directrice de la vérification interne

Québec, 12 septembre 2014

LES FAITS SAILLANTS

Cette section décrit les réalisations les plus marquantes de 2013-2014 du BIA. Elle présente également les situations ayant eu une incidence importante sur ses activités.

MISE EN PLACE D'UN GREFFE VIRTUEL

Un nouvel outil a été implanté afin de permettre aux juges de paix fonctionnaires agissant en matière pénale de rendre les jugements de façon virtuelle. Cet outil contribue à accélérer le processus de traitement des dossiers de cour destinés au greffe central ainsi que les transferts aux greffes locaux pour les dossiers en perception. L'implantation du greffe virtuel assure le traitement d'un plus grand nombre de dossiers et la diminution du délai de traitement.

IMPLANTATION DE LA MÉTHODE LEAN

Dans le cadre d'un projet pilote gouvernemental, les employés de l'équipe du transfert à la cour ont expérimenté la méthode LEAN, une approche d'amélioration continue. Ainsi, ils ont participé à un atelier Kaizen de cinq jours pour réviser les processus de travail et trouver des solutions concrètes afin de les optimiser. Quatre mois après le début de la mise en œuvre du plan d'action, une amélioration a été notée notamment par rapport à la réduction des inventaires et des délais de traitement. Ce projet a également contribué à créer une synergie encore plus importante dans l'équipe de travail.

DÉBUT DU TRAITEMENT DES RAPPORTS D'INFRACTION GÉNÉRAUX TRANSMIS PAR CONCESSION A25 ET PAR NOUVELLE AUTOROUTE 30

En vertu du Code de la sécurité routière, tout usager qui circule sur un pont à péage doit acquitter le montant et les frais de son passage. Durant l'année 2013-2014, le BIA a mis en place des procédures de travail pour assurer le traitement de ces dossiers de la réception jusqu'au transfert à la cour. Le BIA a également terminé les travaux permettant à Concession A25 de lui transmettre ses dossiers par voie électronique.

NOUVEAU CODE DE PROCÉDURE CIVILE (NCPC)

Le BIA a participé à l'élaboration de cette réforme qui vise à moderniser et à simplifier les procédures afin de rendre la justice plus accessible aux citoyens. Cette réforme a des incidences importantes sur les activités d'exécution des jugements du BIA.

DÉMARRAGE DE PROCESSUS D'EMPRISONNEMENT EN MATIÈRE PÉNALE ET D'INCARCÉRATION EN MATIÈRE CRIMINELLE

En 2013-2014, le BIA a démarré des processus d'incarcération en matière criminelle dans quatre districts judiciaires, soit Rimouski, Gatineau, La Sarre et Rouyn-Noranda. Cette procédure est utilisée comme recours ultime pour l'exécution des jugements. Le processus d'emprisonnement en matière pénale a également été amorcé dans le district de Rimouski.

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Dans le rapport sur l'optimisation des ressources de l'automne 2013, le Vérificateur général du Québec a formulé dix recommandations dont quatre touchent le BIA plus particulièrement. En 2013-2014, le BIA a amorcé l'élaboration d'un plan d'action pour donner suite à ces recommandations; certaines actions du plan ont déjà été mises en place.

L'ORGANISATION

En vertu de la Loi sur l'administration publique, une convention de performance et d'imputabilité (CPI) a été conclue en juin 2001. De plus, conformément à cette loi, un plan d'action pour l'exercice 2013-2014 a été déposé à l'Assemblée nationale. Il a servi de cadre de référence au BIA durant toute l'année. C'est donc principalement au regard de ce plan d'action que le BIA effectue sa reddition de comptes. Quant aux résultats obtenus en ce qui a trait aux engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* du BIA, ils sont présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice, à la partie correspondante.

En vertu de la CPI, la reddition de comptes du directeur général du BIA à la sous-ministre et à la ministre de la Justice est réalisée au moyen du rapport annuel de gestion. Toutefois, certains des indicateurs de la CPI présentés en annexe sont exclus de la reddition de comptes portant sur l'exercice 2013-2014.

Ce rapport est déposé à l'Assemblée nationale, devant laquelle la ministre doit rendre compte des activités du BIA.

La mission

Le BIA a pour mission de voir au traitement des rapports et des constats d'infraction donnant lieu à des poursuites, principalement de la part du Directeur des poursuites criminelles et pénales, conformément au Code de procédure pénale. De plus, le BIA doit exécuter les jugements rendus par les tribunaux en matières criminelle et pénale et comportant une condamnation à une amende ou à une suramende.

Par ses activités, le BIA vise à assurer l'exécution de tous les jugements dans un délai raisonnable, de façon à maintenir la crédibilité du système judiciaire. Il vise également à optimiser le processus de recouvrement des sommes dues à l'État et il souhaite offrir un service de qualité à sa clientèle et aux autres intervenants participant à l'administration de la justice.

De plus, pour exécuter pleinement sa mission, le BIA s'associe à différents intervenants tels que la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), l'Agence du revenu du Québec, le ministère des Finances du Québec, les agents de la paix ainsi que différents organismes reliés à l'administration de la justice.

La clientèle

Le BIA compte deux types de clientèles: les citoyens et les mandants.

La clientèle des citoyens comprend les défendeurs et les débiteurs. Les défendeurs sont des personnes ou des entreprises ayant reçu un constat d'infraction et les débiteurs sont des personnes ou des entreprises qui doivent payer une amende à la suite du jugement d'un tribunal.

Par ailleurs, le BIA compte près de 275 mandants, tels que la Sûreté du Québec, la Commission de la construction du Québec, l'Agence métropolitaine de transport et la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), cette dernière étant également une partenaire d'affaires. Ces mandants adressent au BIA des constats d'infraction signifiés sur-le-champ par des agents de la paix (policiers, contrôleurs routiers, etc.) et des rapports d'infraction.

De plus, le BIA participe, à titre de mandataire, à la mise en œuvre de différentes ententes liées à sa mission, dont celles relatives au traitement de certaines infractions pénales devant les cours municipales. Le BIA assure également le traitement de certaines contraventions fédérales dans le cadre de l'Accord fédéral-provincial relatif à la Loi sur les contraventions.

Les services

Le BIA offre les services suivants aux défendeurs :

- renseignements;
- traitement des plaidoyers;
- traitement des paiements;
- divulgation de la preuve;
- traitement des correspondances.

Le BIA offre les services suivants aux débiteurs :

- renseignements;
- traitement des paiements;
- lorsque les délais de paiement sont expirés, le percepteur des amendes peut mettre en œuvre différents moyens d'exécutions prévus au Code de procédure pénale. Parmi ces recours, il peut :
  - convenir d'une entente de paiement;
  - pratiquer une saisie;
  - transmettre un avis de non-paiement d'amende à la SAAQ lorsque le jugement découle d'une infraction en matière de circulation routière ou de stationnement;
  - offrir des travaux compensatoires;
  - demander l'imposition d'une peine d'emprisonnement, selon la nature de l'infraction et à défaut de paiement d'amende.

Le BIA offre les services suivants aux mandants :

- encadrement et soutien;
- traitement des constats signifiés et des rapports d'infraction;
- signification des constats d'infraction généraux aux défendeurs;
- communication de l'information demandée;
- transfert de dossiers au tribunal (aux procureurs aux poursuites criminelles et pénales et au greffe pénal central);
- information sur le suivi des dossiers d'infraction pénale.

LES RESSOURCES DISPONIBLES ET LEUR UTILISATION

Les données présentées dans les sections *L'effectif, Le budget et Les revenus et les recettes* sont comprises dans les données du rapport annuel du Ministère au regard des ressources humaines et budgétaires.

L'effectif

Au 31 mars 2014, le BIA disposait d'un effectif total de 205 employés, ce qui correspond à 196,39 équivalents temps complet (ETC).

Le budget

ÉLÉMENT	2013-2014		2012-2013		
	BUDGET DE DÉPENSES RÉVISÉ[1]	DÉPENSES RÉELLES[2]	DÉPENSES RÉELLES[3]	ÉCART (DÉPENSES RÉELLES)	VARIATION (%)
	(000 $)				
Rémunération	8 759	8 669	8 243	426	5,2
Fonctionnement[4]	3 029	2 867	2 461	406	16,4
Sous-total	**11 788**	**11 536**	**10 704**	**832**	**7,8**
Immobilisations	2 379	322	523	(201)	(38,4)
Total	**14 167**	**11 858**	**11 227**	**631**	**5,6**
Créances douteuses	5 000	8 152	6 294	1 858	29,5

1. Le budget tient compte des redressements budgétaires survenus en cours d'exercice.
2. Il s'agit de données préliminaires.
3. Ces données proviennent des comptes publics 2012-2013.
4. Le fonctionnement exclut l'amortissement géré par les services centraux du ministère de la Justice.

Les dépenses de rémunération pour l'exercice 2013-2014 ont augmenté par rapport à celles de 2012-2013. Cette hausse s'explique par les heures supplémentaires effectuées en raison de l'accroissement du contrôle de la qualité nécessaire pour pallier la délivrance, par un mandant, de constats présentant un problème de numérotation, ainsi que par l'embauche de personnel supplémentaire.

En 2013-2014, les dépenses de fonctionnement ont également augmenté, en raison des coûts d'entretien plus élevés des systèmes informatiques. L'augmentation s'explique aussi par la hausse des coûts reliés à la perception des dossiers hors Québec et des frais d'huissiers.

En ce qui concerne les dépenses effectuées en immobilisations, elles ont diminué par rapport à celles de l'année précédente. En effet, certains projets ont été décalés ou reportés, en raison de la capacité des ressources et des priorités du BIA.

Les revenus et les recettes

Revenus[1] et recettes[2] (en millions de dollars)

ÉLÉMENT	AU 31 MARS			VARIATION 2014/2013	
	2014	2013	2012	M$	%
Revenus[3]	147,2	140,3	126,4	6,9	4,9
Recettes[3]	125,9	121,9	113,7	4,0	3,3

1. Ensemble des sommes dues à l'État au cours de l'exercice.
2. Ensemble des sommes réellement encaissées au cours de l'exercice.
3. Ces données excluent la valeur des règlements non pécuniaires (travaux compensatoires et incarcération), les revenus provisionnés de 100 000 $ et plus, ainsi que les sommes non assujetties au Fonds consolidé.

Les revenus et recettes liés aux activités du BIA ont augmenté respectivement de 6,9 M$ et de 4,0 M$ par rapport à ceux obtenus au 31 mars 2013. Cette augmentation est attribuable, d'une part à l'augmentation des revenus résultant de l'augmentation des jugements criminels provenant de la Cour du Québec et, d'autre part, à l'augmentation des revenus provenant essentiellement des jugements découlant de l'application des lois autres que le Code de la sécurité routière.

Le volume des activités

LES INFRACTIONS

Volume des activités relatives aux infractions (à l'exception des cinémomètres photographiques et des systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges)

ACTIVITÉ	2013-2014	2012-2013	2011-2012	VARIATION 2013-2014/2012-2013	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Constats d'infraction					
Reçus par le BIA	294 715	290 063	276 430	4 652	1,6
Traités dans les municipalités[1]	104 892	96 493	87 328	8 399	8,7
Sous-total	**399 607**	**386 556**	**363 758**	**13 051**	**3,4**
Rapports d'infraction					
Reçus par le BIA	69 839	77 857	71 846	(8 018)	(10,3)
Total des constats et rapports d'infraction	**469 446**	**464 413**	**435 604**	**5 033**	**1,1**
Constats d'infraction généraux délivrés par le BIA	**60 627**	**68 709**	**64 144**	**(8 082)**	**(11,8)**
Dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec	**152 264**	**138 641**	**152 528**	**13 623**	**9,8**

1. Données préliminaires.

Dans l'ensemble, le volume d'activités relatives aux infractions enregistré en 2013-2014 est demeuré sensiblement le même que celui de l'année précédente. On remarque toutefois une diminution du nombre de rapports d'infraction reçus ainsi que du nombre de constats d'infraction généraux délivrés par le BIA.

Pour sa part, le nombre de dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec a augmenté de 9,8 % par rapport à celui observé l'année précédente. Cette augmentation s'explique par la démarche LEAN, qui a entraîné l'optimisation des processus de travail dans ce secteur d'activité, ainsi que par la contribution de ressources d'un autre service ayant apporté leur soutien à l'équipe du transfert à la Cour.

Volume des activités relatives aux infractions des cinémomètres photographiques et des systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges

ACTIVITÉ	2013-2014	2012-2013	2011-2012	VARIATION 2013-2014/2012-2013	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Rapports d'infraction reçus par le BIA	98 718	64 483	69 290	34 235	53,1
Constats d'infraction généraux délivrés par le BIA	94 107	64 189	69 048[1]	29 918	46,6
Dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec	15 806	9 248	12 653	6 558	70,9

1. Les données de 2011-2012 ont été rajustées pour uniformiser la représentation des données des deux tableaux portant sur la volumétrie relative aux infractions.

Le nombre de rapports d'infraction reçus par le BIA et le nombre de constats généraux délivrés par le BIA ont augmenté respectivement de 53,1 % et 46,6 %.

LES DOSSIERS EN PERCEPTION

CATÉGORIE	JUGEMENT ENTRAÎNANT LA CONDAMNATION À UNE AMENDE				
	2013-2014	2012-2013	2011-2012	VARIATION 2013-2014/2012-2013	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Pénal					
Provenant de la Cour du Québec[1]	171 478	177 705	192 642	(6 227)	(3,5)
Provenant des cours municipales[2]	31 820	29 853	26 157	1 967	6,6
Sous-total – pénal	**203 298**	**207 558**	**218 799**	**(4 260)**	**(2,1)**
Criminel					
Provenant de la Cour du Québec[1]	38 052	29 981	27 024	8 071	26,9
Total	**241 350**	**237 539**	**245 823**	**3 811**	**1,6**

1. Ces données ont fait l'objet d'un redressement pour ne pas tenir compte de certaines activités de perception qui avaient été comptabilisées comme des jugements.
2. Ces données sont rajustées annuellement pour tenir compte de l'état des dossiers, qui peut être modifié avec le temps.

Pour l'exercice financier 2013-2014, le nombre de jugements entraînant la condamnation à une amende en matière pénale ou criminelle a augmenté de 1,6 % par rapport à celui observé au cours de l'exercice précédent. Cette légère augmentation est attribuable principalement à l'augmentation du nombre de jugements reçus en matière criminelle provenant de la Cour du Québec. Elle est également attribuable à l'augmentation du nombre de jugements entraînant la condamnation à une amende en matière pénale provenant des cours municipales et ce malgré la baisse du nombre de jugements provenant de la Cour du Québec en matière pénale.

LES SERVICES À LA POPULATION

Appels téléphoniques sans frais reçus et traités au centre contact clients[1]

ÉLÉMENT	2013-2014	2012-2013	2011-2012	VARIATION 2013-2014/2012-2013	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Appels reçus	206 360	194 982	182 154	11 378	5,8
Moyenne quotidienne d'appels reçus	829	793	734	36	4,5
Appels traités	199 227	189 825	177 339	9 402	4,9
Moyenne quotidienne d'appels traités	800	772	715	28	3,6
RATIO DE PERFORMANCE (%)	2013-2014	2012-2013	2011-2012		
Abandons	3,5	2,7	2,6		
Appels traités par rapport aux appels reçus	96,5	97,3	97,4		

1. Ces données excluent plus de 154 000 appels traités dans les bureaux régionaux ainsi que les appels relatifs aux infractions des cinémomètres photographiques et des systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges.

Au cours de l'exercice 2013-2014, le BIA a traité 96,5 % des 206 360 appels reçus, affichant ainsi un taux de traitement un peu moins élevé que celui de 2012-2013 qui était de 97,3 %. Cette baisse du ratio de performance s'explique notamment par une augmentation de près de 6 % du nombre d'appels reçus.

Appels téléphoniques sans frais reçus et traités au centre contact clients relativement aux infractions des cinémomètres photographiques et des systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges

ÉLÉMENT	2013-2014	2012-2013	2011-2012	VARIATION 2013-2014/2012-2013	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Appels reçus	23 804	20 855	18 314	2 949	14,1
Moyenne quotidienne d'appels reçus	96	85	74	11	12,9
Appels traités	23 129	20 458	17 957	2 671	13,0
Moyenne quotidienne d'appels traités	93	83	72	10	12,0
RATIO DE PERFORMANCE (%)	2013-2014	2012-2013	2011-2012		
Abandons	2,8	2,0	2,0		
Appels traités par rapport aux appels reçus	97,2	98,0	98,1		

En 2013-2014, le nombre d'appels reliés aux cinémomètres photographiques et aux systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges a augmenté d'environ 14 %, ce qui a entraîné une légère diminution du taux de traitement, qui est passé de 98,0 % à 97,2 %.

LES RÉSULTATS ATTEINTS AU REGARD DU *PLAN D'ACTION 2013-2014* DU BIA

Les objectifs associés aux orientations et aux axes retenus pour l'exercice 2013-2014 ont été déterminés en fonction des engagements pris par le BIA dans sa *Convention de performance et d'imputabilité*, de son *Plan d'action 2013-2014* ainsi que des orientations stratégiques du Ministère. Certains des indicateurs qui suivent sont présentés sur plus d'une année, puisqu'ils sont reconduits d'un plan d'action à l'autre.

ORIENTATION 1

Promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen

Axe 1.1 Les relations avec les citoyens

OBJECTIF 1.1.1 **Améliorer l'accessibilité de nos services**

CIBLE (%)			INDICATEUR	RÉSULTAT (%)		
2013-2014	2012-2013	2011-2012		2013-2014	2012-2013	2011-2012
80[1]	80[1]	80[1]	Pourcentage des appels téléphoniques qui ont obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes, à compter du moment où le citoyen a fait un choix dans le menu[1]	84,9	92,0	93,5

1. Engagement pris par le BIA dans la *Déclaration de services aux citoyens* du ministère de la Justice.

Le BIA a dépassé l'objectif d'accessibilité téléphonique qu'il s'était fixé pour l'année 2013-2014. Ainsi, il a répondu à 195 398 appels dans un délai de 2 minutes, ce qui représente plus de 11 200 appels traités de plus que la cible prévue. Le pourcentage d'appels qui ont obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes est passé de 92,0 % à 84,9 %.

Il s'agit d'un résultat satisfaisant puisque, malgré une hausse du nombre d'appels, les autres mandats du service ont été maintenus, notamment :

- répondre aux demandes de divulgation de la preuve dans un délai moyen de 30 jours. Plus de 11 300 demandes ont obtenu une réponse dans un délai moyen de 27,9 jours;
- numériser les 30 000 courriels et télécopies reçus, soit 27,7 % de plus qu'en 2012-2013;
- répondre aux correspondances reçues;
- assurer des services de qualité par de la formation continue offerte aux préposés.

CIBLE			INDICATEUR	RÉSULTAT		
2013-2014	2012-2013	2011-2012		2013-2014	2012-2013	2011-2012
30 jours	30 jours	30 jours	Délai moyen pour répondre aux demandes de divulgation de la preuve relativement aux constats d'infraction inscrits au SGIPA[1]	27,9 jours	30,9 jours	24,5 jours

1. Solution de gestion des infractions et de perception des amendes.

Au cours de l'exercice 2013-2014, le BIA a traité un peu plus de 11 300 demandes de divulgation de la preuve relativement aux constats d'infraction, soit environ 600 de plus qu'en 2012-2013. Comparativement à la dernière année financière, le délai de traitement de ces demandes a été réduit de trois jours grâce à une formation donnée à plusieurs préposés afin de parfaire leurs connaissances sur les documents à fournir pour répondre à ces demandes.

OBJECTIF 1.1.2 **Améliorer l'offre de services en ligne et en faire la promotion**

CIBLE (%)		INDICATEUR	RÉSULTAT (%)	
2013-2014	2012-2013		2013-2014	2012-2013
20	15	Pourcentage des paiements effectués par Internet et par la réponse vocale interactive	21,4	18,6

Le pourcentage d'utilisation des services de paiement par Internet et par réponse vocale interactive est passé de 18,6 % en 2012-2013 à 21,4 % en 2013-2014, ce qui représente une augmentation de 2,8 % des paiements automatisés.

Cette augmentation est le fruit des efforts déployés par le BIA pour inciter la clientèle à utiliser les modes de paiement électronique et de réponse vocale interactive, notamment lorsque le citoyen paie par entente de paiement. La réponse vocale interactive a ainsi augmenté de 44,9 %.

ORIENTATION 2

Optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer une offre de services adéquate, adaptée et de qualité au bénéfice du citoyen

Axe 2.1 La performance du BIA

OBJECTIF 2.1.1 **Traiter dans les délais les constats d'infraction provenant des mandants**

CIBLE (%)			INDICATEUR	RÉSULTAT (%)		
2013-2014	2012-2013	2011-2012		2013-2014	2012-2013	2011-2012
83	83	80	Pourcentage des constats d'infraction requérant un jugement et transférés à la Cour du Québec à l'intérieur d'un délai de 90 jours à compter de la date de réception au BIA	42,3	68,3	81,7

En 2013-2014, le BIA a transmis 42,3 % des constats d'infraction requérant un jugement à la Cour du Québec à l'intérieur d'un délai de 90 jours. Pendant plusieurs mois, ce délai a toutefois été supérieur à 90 jours en raison des activités suivantes :

- participation du BIA aux travaux requis de mise en place du greffe virtuel;
- maintien du rehaussement des mesures de contrôle de la qualité à la suite de la délivrance, par un mandant, d'une série de constats présentant un problème de numérotation.

Le délai moyen pour le traitement des constats d'infraction requérant un jugement et transférés à la Cour du Québec à compter de la date de réception au BIA a été de 108 jours.

OBJECTIF 2.1.2 **Assurer l'exécution des jugements rendus dans leur première année d'existence**

CIBLE (%)			INDICATEUR	RÉSULTAT (%)		
2013-2014	2012-2013	2011-2012		2013-2014	2012-2013	2011-2012
85	85	83	Pourcentage des jugements dans lesquels le résultat fixé[1] a été atteint dans les 12 premiers mois de la date de réception[2] au BIA	85,3	86,6	85,5

1. Les résultats fixés correspondent à :
   - une entente de paiement respectée ou un engagement à effectuer des travaux compensatoires signé;
   - un mandat d'amener, d'emprisonnement, d'arrestation ou d'incarcération délivré;
   - un transfert de créances douteuses à une agence de recouvrement;
   - un solde nul.

   Dans de tels cas, le percepteur n'a pas à entreprendre d'action tant que l'état du dossier ne change pas.
2. Date de création du mémoire de frais.

En 2013-2014, grâce au maintien des efforts dans le traitement des nouveaux jugements, le résultat fixé a été atteint dans plus de 191 000 jugements.

OBJECTIF 2.1.3 **Favoriser la réduction de l'inventaire des *jugements* à traiter**

CIBLE (%)			INDICATEUR	RÉSULTAT (%)		
2013-2014	2012-2013	2011-2012		2013-2014	2012-2013	2011-2012
>100	>100	>100	Pourcentage du nombre de jugements réglés par rapport au nombre de jugements reçus au cours de l'année financière	93,8	98,8[1]	97,3[1]

1. Ces données ont fait l'objet d'un redressement pour ne pas tenir compte de certaines activités de perception qui avaient été comptabilisées comme des jugements.

En 2013-2014, l'objectif de régler plus de jugements que le nombre de jugements reçus dans l'année n'a pas été atteint. Cette différence s'explique par le changement de certaines procédures demandant une plus grande analyse, par la documentation des dossiers ainsi que par l'affectation de certaines ressources aux travaux préparatoires à l'entrée en vigueur du nouveau Code de procédure civile en 2014-2015.

OBJECTIF 2.1.4 **Limiter la dépense pour créances douteuses**

CIBLE (%)			INDICATEUR	RÉSULTAT (%)		
2013-2014	2012-2013	2011-2012		2013-2014	2012-2013	2011-2012
5,0	4,1	4,0	Pourcentage de la dépense pour les créances douteuses par rapport à la valeur moyenne des revenus des 4 dernières années	6,1	5,0	4,1

Pour l'exercice 2013-2014, la dépense pour créances douteuses s'élève à 8,2 M$. Elle représente 6,1 % de la valeur moyenne des revenus des quatre dernières années, ce qui est supérieur à la cible prévue. L'augmentation de la dépense pour créances douteuses suit la même tendance observée avec les revenus. L'intensification de la lutte à l'évasion fiscale fait en sorte que les montants des amendes sont de plus en plus élevés, ce qui rend plus difficile la perception de ces créances par le BIA.

OBJECTIF 2.1.5 **Maintenir les ratios de productivité de la main-d'œuvre**

CIBLE ($)			INDICATEUR	RÉSULTAT ($)		
2013-2014	2012-2013	2011-2012		2013-2014	2012-2013	2011-2012
15,3	15,3	15,1	Rapport entre les recettes[1] et la rémunération versée (y compris la rémunération affectée à la dépense en immobilisations)	14,4	14,7	15,5
655 000	615 000	610 000	Rapport entre les recettes[1] et les ETC utilisés	640 853	662 333	639 774

1. Les recettes excluent la valeur des règlements non pécuniaires (travaux compensatoires et emprisonnement), les revenus provisionnés de 100 000 $ et plus, ainsi que les sommes non assujetties au Fonds consolidé.

La baisse du rapport entre les recettes et la rémunération versée entre les exercices 2012-2013 et 2013-2014 est attribuable à la rémunération supplémentaire que le BIA a versée pour des activités pour lesquelles aucune recette n'a été comptabilisée en 2013-2014. Il s'agit, par exemple, du projet du nouveau Code de procédure civile et de l'accroissement du contrôle de qualité nécessaire pour pallier la délivrance, par un mandant, de constats présentant un problème de numérotation. L'année 2012-2013 avait fait l'objet d'une hausse importante des recettes notamment à cause du projet d'accélération du traitement des dossiers en matière pénale; la comparaison entre les périodes 2012-2013 et 2013-2014 doit tenir compte de ces circonstances exceptionnelles.

OBJECTIF 2.1.6 **Utiliser les technologies de l'information pour optimiser la performance**

CIBLE 2013-2014	INDICATEUR	RÉSULTAT 2013-2014
Réaliser au moins 2 projets	Élaboration et mise en place de projets visant l'amélioration des opérations du BIA	2 projets réalisés

Au cours de l'exercice 2013-2014, le BIA a participé à l'implantation d'un greffe virtuel. Ce projet consiste à automatiser l'ouverture des dossiers pour la perception dans les greffes et à informatiser certains processus afin d'optimiser le traitement des dossiers transférés au greffe central. Une solution administrative a aussi permis de remplacer le support du certificat d'authentification utilisé par les employés pour accéder au système SGIPA et pour signer de façon sécuritaire des documents de façon numérique.

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Infractions aux lois comportant des dispositions pénales

Dans le rapport sur l'optimisation des ressources de l'automne 2013, le Vérificateur général du Québec a formulé dix recommandations dont quatre touchent plus particulièrement le BIA. Au cours de l'année 2013-2014, le BIA a amorcé l'élaboration d'un plan d'action pour donner suite à ces recommandations; certaines actions du plan ont déjà été mises en place (*Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2013-2014, Vérification de l'optimisation des ressources, chapitre 5*) :

- Mettre en place les mesures permettant d'améliorer les délais de règlements sur lesquels il peut agir;
- Réduire le délai de traitement, notamment celui relatif à la préparation des constats et à la transmission des dossiers au Directeur des poursuites criminelles et pénales;
- Intégrer dans ses méthodes de travail les pratiques reconnues en matière de recouvrement, notamment améliorer la démarche de perception et s'assurer que celle-ci est suivie par les percepteurs afin d'optimiser le recouvrement;
- Améliorer la reddition de comptes, notamment en documentant l'évaluation de la performance par l'utilisation d'indicateurs pertinents pour toutes les activités importantes en matière pénale sous leur responsabilité.

ANNEXE
INDICATEURS DE LA *CONVENTION DE PERFORMANCE ET D'IMPUTABILITÉ* (CPI) EXCLUS DE LA REDDITION DE COMPTES 2013-2014

SERVICES À LA CLIENTÈLE
Pourcentage des accès par téléphone et par Internet pour effectuer un paiement ou pour demander un renseignement, comparativement aux accès par courrier ou au comptoir
FINANCIER
Coût unitaire par dollar perçu
Rapport comptes débiteurs/revenus
Rapport recettes/revenus
Taux annualisé de règlement (recettes + valeurs des règlements non pécuniaires)/(comptes débiteurs au début de la période + revenus de l'année)
Taux annualisé de règlement/revenus (recettes + valeurs des règlements non pécuniaires)/(revenus de l'année)
Valeur des comptes débiteurs
Valeur de la provision pour mauvaises créances

Justice Québec